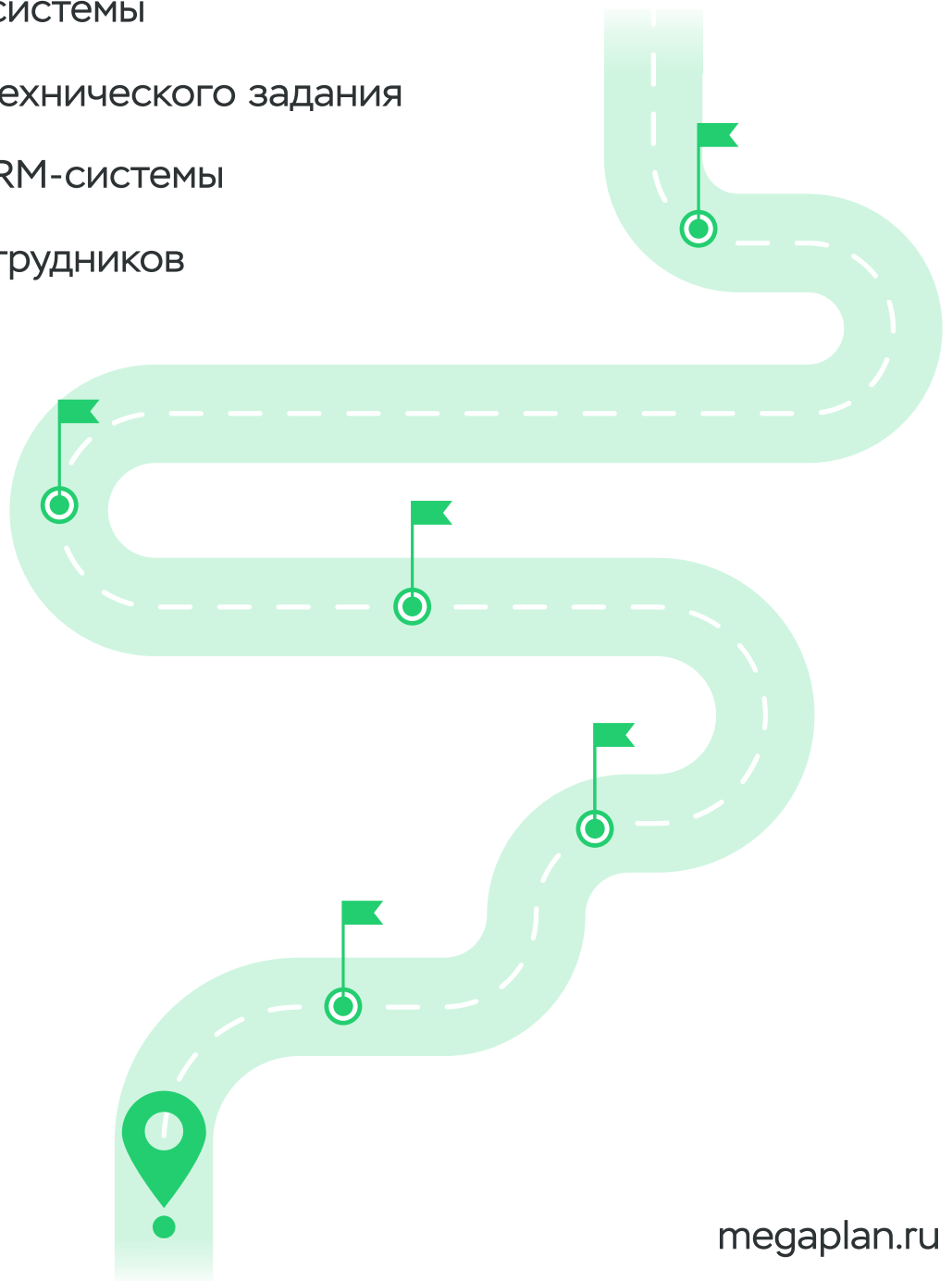




# Инструкция по внедрению CRM-системы

- 1 Определение целей внедрения и рабочей группы
- 2 Выбор CRM-системы
- 3 Подготовка технического задания
- 4 Настройка CRM-системы
- 5 Обучение сотрудников



# Определение целей внедрения и рабочей группы

1

## 1 Определите рабочую группу

Выберите инициативных сотрудников, которые хорошо знают компанию и владеют её бизнес-процессами. Наличие у них технических навыков желательно, но не обязательно.

У такой группы будут цели: сформировать требования, составить техническое задание, а главное — активно поддерживать проект.

Доказано практикой: Если в коллективе есть человек, разбирающийся в программе, то внедрение протекает быстрее и безболезненнее.

## 2 Соберите требования

Обсудите с рабочей группой цели внедрения CRM-системы. Определите, для каких процессов компании планируете ее использовать. Узнайте мнение сотрудников, какие проблемы должна решать новая программа.

## 3 Пропишите цели внедрения

Старайтесь избегать расплывчатых формулировок, например, такой:



Система нужна для увеличения продаж

Будьте конкретными:



Система нужна для работы отдела продаж

- 1 Ведения клиентской базы
- 2 Все коммуникации в одном окне браузера
- 3 Система должна напоминать менеджерам о делах
- 4 Ведение сделок по воронке продаж
- 5 Выставление счетов и коммерческих предложений по шаблону
- 6 Интеграция с 1С

Если вы внедряете CRM в первый раз — будет достаточно верхнеуровневых требований.



## 1 Определите бюджет

Заложите в него:

1 Приобретение CRM-системы

2 Внедрение CRM-системы

3 Подключение интеграций (например, телефонии)

## 2 Проанализируйте рынок CRM-систем

Выберите несколько CRM-систем, подходящих под ваши требования. Посмотрите видео-обзоры функций и отзывы пользователей.

## 3 Уделите внимание безопасности

Спросите у вендоров CRM, как они следят за безопасностью данных, совершается ли резервное копирование, где и в каком виде хранится информация.

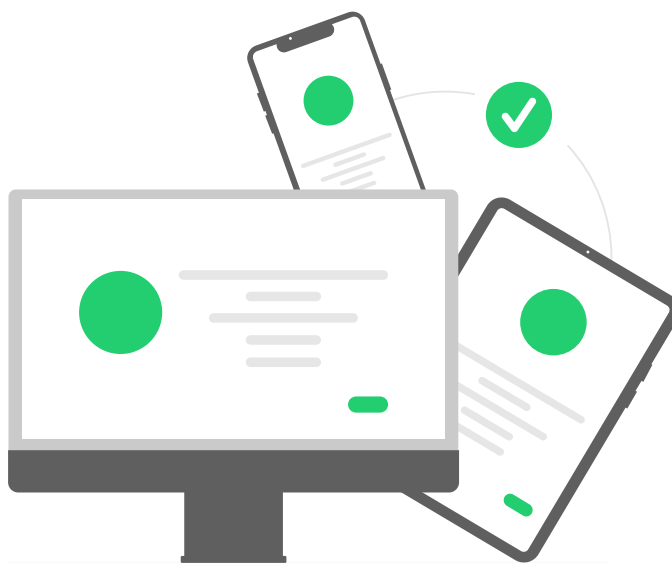
## 4 Посмотрите презентации функционала CRM-системы

Попросите вендора провести онлайн-встречу с демонстрацией функций. Не стесняйтесь задавать вопросы, которые кажутся вам «глупыми». Постарайтесь понять, подходит ли эта система вам, и как ее можно использовать. Запросите запись этой встречи.

## 5 Протестируйте CRM-систему

Воспользуйтесь бесплатным тестовым периодом программы. Подключите рабочую группу. Попробуйте решить в системе ваши рабочие задачи. Фиксируйте вопросы, обсуждайте результаты, собирайте обратную связь.

Не забудьте протестировать мобильное приложение системы.

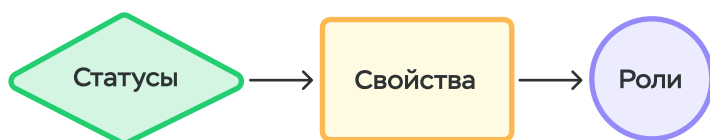


# Подготовка технического задания

# 3

## 1 Подготовьте техническое задание

Опишите бизнес-процессы и что понадобится автоматизировать.



Запросите у вендора форму для заполнения ТЗ, пускай вас научат ее заполнять. Если понимаете, что не справляйтесь или не хватает времени, закажите эту услугу.

## 2 Узнайте стоимость настроек системы

Направьте ТЗ вендору, партнерам, интеграторам и запросите коммерческие предложения.



## 1 Настройте систему или закажите эту услугу

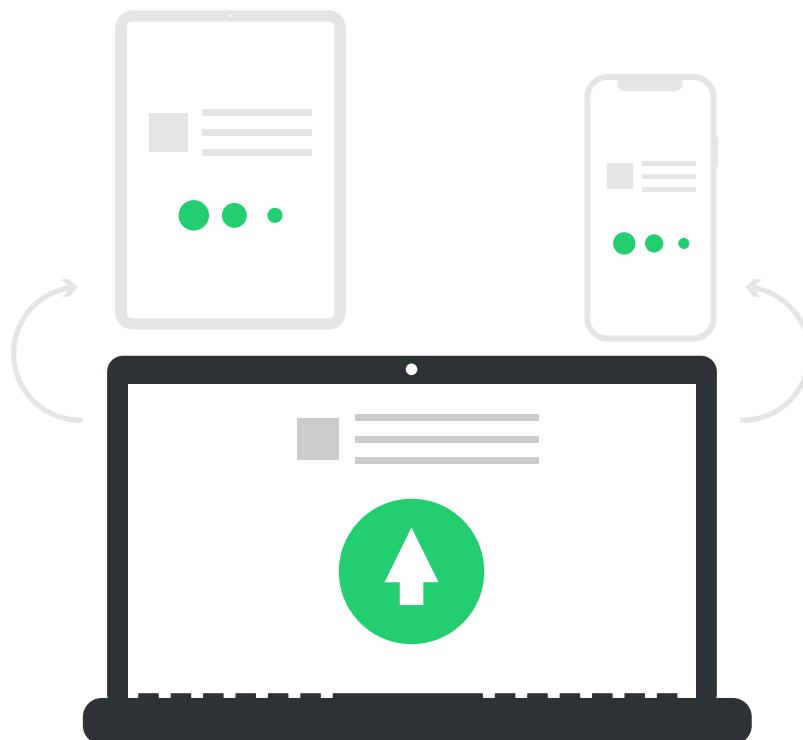
Для этого пользуйтесь базой знаний вендора, обучающими видеороликами. Если понимаете, что нет времени или не справляйтесь – закажите услугу у вендора. Он сделает эту работу гораздо быстрее.

## 2 Импортируйте контакты

Загрузите в систему справочники клиентов, номенклатуры и сотрудников.

## 3 Подключите интеграции

Запросите у вендора инструкции по подключению интеграций.



## 1 Разработайте систему мотивации

Если у сотрудников будет выбор — использовать новую программу или нет, скорее всего, они откажутся. Поэтому их стоит замотивировать.

Можно принять правило: засчитываются только те задачи и продажи, которые отражены в системе. Нет в системе — значит не сделано.

## 2 Подготовьте план обучения

Подумайте и опишите, чему сотрудники должны будут научиться. Предоставьте этот план вендору или обучите коллег своими силами.

## 3 Проведите обучение для рабочей группы

Соберите обратную связь и скорректируйте план в местах ошибок.

## 4 Подготовьте инструкции по работе в системе

Пошагово опишите ключевые действия, добавьте скриншоты.

Из инструкций сотрудникам должно быть очевидно, как выполнять важные операции в системе.

## 5 Запишите обучение

Проведите онлайн-обучение и запишите его, чтобы сотрудники могли пересмотреть запись. Ее можно будет показывать и новым коллегам.

## 6 Собирайте обратную связь непрерывно

Поощряйте людей делиться мнением насчет системы. Демонстрируйте автоматизацию работы и эффективность CRM на личном примере. Совсем скоро коллеги привыкнут к новой программе и не смогут представить, как же они обходились раньше без CRM.





# Внедряйте CRM Мегаклан

## Контакты

[megaplan.ru](https://megaplan.ru)

✉ [edu@megaplan.ru](mailto:edu@megaplan.ru)